



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

El clima organizacional y la comunicación eficaz en el personal docente y administrativo de la Institución Educativa N° 7050 “Nicanor Rivera Cáceres”, Barranco – 2012.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE: MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

AUTORAS:

Br. Oriele Ofelia Mendoza Herrera

Br. Nancy Zanabria Silva

ASESORA:

Dra. Flor de María Sánchez Aguirre

SECCIÓN

Educación e Idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión Institucional

PERÚ - 2014

Dedicatoria

Dedicamos este trabajo de tesis a nuestras familias, por su comprensión y apoyo Incondicional en este periodo de estudio.

Agradecimiento

A Dios, por darnos la oportunidad de vivir y por estar con nosotras en cada paso que damos, por fortalecernos e iluminar nuestra mente y por haber puesto en nuestro camino a aquellas personas que han sido nuestro soporte y compañía durante el periodo de estudio.

A la Universidad César Vallejo, que con su misión orientada al mejoramiento de la calidad en la educación; ha hecho posible nuestro logro profesional en el grado de Maestro en Administración de la Educación.

A los docentes y autoridades de la Escuela de Postgrado por sus experiencias compartidas durante nuestra formación profesional.

A la Doctora Flor de María Sánchez Aguirre por su apoyo moral y servicio de asesoramiento en el diseño, desarrollo y presentación de la presente tesis.

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Presentamos la tesis titulada “El clima organizacional y la comunicación eficaz en el personal docente y administrativo de la Institución Educativa “Nicanor Rivera Cáceres” N° 7050”, Barranco – 2012. Con la finalidad de Determinar la relación entre clima organizacional y la comunicación eficaz del personal docente y administrativo, en la Institución Educativa Nicanor Rivera Cáceres N° 7050, Barranco – 2012.

En cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la universidad César Vallejo para obtener el grado de Magister en Educación con mención en Administración de la Educación.

La presente investigación está dividida en cuatro capítulos:

En el Capítulo I se expone el planteamiento del problema: incluye formulación del problema, los objetivos, la justificación, las limitaciones y los antecedentes.

En el Capítulo II: que contiene el Marco teórico sobre el tema a investigar: clima organizacional y la comunicación eficaz.

En el Capítulo III: se desarrolla el trabajo de campo y el proceso de la contrastación de hipótesis; las variables de estudio, diseño, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis.

En el Capítulo IV: corresponde a la interpretación de los resultados; que comprende la descripción y discusión del trabajo de estudio.

Las Autoras

Indice

	Página
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Indice	v
Lista de Tablas	ix
Lista de Figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
Introducción	xiv

CAPITULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1	Planteamiento del problema	17
1.2	Formulación del problema	20
1.2.1	Problema General	20
1.2.2	Problemas Específicos	20
1.3	Justificación	21
1.3.1	Justificación Epistemológica	21
1.3.2	Justificación teórica	21
1.3.3	Justificación Práctica	22
1.3.4	Justificación Metodológica	23
1.3.5	Justificación legal	23
1.3.6	Justificación Social	24
1.4	Limitaciones	24
1.5	Antecedentes	25
1.5.1	Trabajos de Investigación a Nivel Internacional	25

1.5.2 Trabajos de Investigación a Nivel Nacional	29
1.6 Objetivos	35
1.6.1 Objetivo General	35
1.6.2 Objetivos Específicos	35

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1 Clima organizacional	38
2.1.1 Definición de clima organizacional	38
2.1.2 Importancia del clima organizacional	39
2.1.3 Factores del clima organizacional	42
2.1.4 Tipos de clima	42
2.1.5 Dimensiones de clima organizacional	45
2.1.5.1 Ambiente organizacional	45
2.1.5.2 Organización	49
2.1.5.3 Comportamiento	52
2.1.5.4 Estructura	54
2.1.5.5 Responsabilidad	55
2.2. Comunicación Eficaz	56
2.2.1. Comunicación	56
2.2.1.1 Tipos de Comunicación	56
2.2.1.2 Problemas para la Comunicación	60
2.2.1.3 Comunicación Efectiva	61
2.2.1.4 Efectividad de la Comunicación	61
2.2.2. Dimensiones de la Comunicación Eficaz	62
2.2.2.1 Experiencia interna	62
2.2.2.2 Relación con los demás	63
2.2.2.3 Escuchar	63

2.2.2.4 Escuchar y entender	64
2.3. Definición de términos básicos	64

CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO

3.1 Hipótesis	68
3.1.1 Hipótesis General	68
3.1.2 Hipótesis Específicas	68
3.2 VARIABLES	69
3.2.1 Definición Conceptual	69
3.3 Metodología	72
3.3.1 Tipo de estudio	72
3.3.2 Diseño	72
3.4 Población y muestra	73
3.4.1 Población	73
3.4.2 Censo	74
3.5 Método de investigación	75
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	75
3.6.1 Técnica de recolección de datos	75
3.6.2 Instrumentos de recolección de datos	76
3.7 Métodos de análisis de datos.	81

CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1 Presentación de los resultados	83
4.1.1 El clima organizacional	83
4.1.2 Comunicación eficaz	89
4.2 Resultados de las pruebas	94

4.2.1 Prueba de Normalidad	94
4.3 Prueba de Hipótesis	96
4.4 Discusión de resultados	106
Conclusiones	109
Sugerencias	111
Referencias Bibliográficas	112

ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario de clima organizacional y comunicación eficaz	118
Anexo 2: Matriz de consistencia	122
Anexo 3: Base de datos del cuestionario Clima Organizacional	126
Anexo 4: Base de datos del cuestionario de Comunicación Eficaz.	129
Anexo 5: Validación del Instrumento por el primer experto.	132
Anexo 6: Validación del instrumento por el segundo experto.	138
Anexo 7: Validación del instrumento por el tercer experto.	141
Anexo 8: Tabla de contingencia de clima organizacional y comunicación eficaz.	147

Lista de Tablas

	Página
Tabla N° 01: Matriz de Operacionalización de Clima Organizacional	70
Tabla N° 02: Matriz de Operacionalización de Comunicación Eficaz	71
Tabla N° 03: Distribución de la población en estudio.	74
Tabla N° 04: Población de estudio	75
Tabla N° 05: Dimensiones de la variable X	76
Tabla N° 06: Dimensiones de la variable Y	77
Tabla N° 07: Estadístico de confiabilidad de Clima organizacional	78
Tabla N° 08: Estadístico de confiabilidad de Comunicación Eficaz	80
Tabla N° 09: Validación del cuestionario aplicado al personal docente y administrativo.	80
Tabla N° 10: El ambiente organizacional	83
Tabla N° 11: Organización	84
Tabla N° 12: Comportamiento	85
Tabla N° 13: Estructura	86
Tabla N° 14: Responsabilidad	87
Tabla N° 15: Clima Organizacional	88
Tabla N° 16: Experiencias internas	89
Tabla N° 17: Relación	90
Tabla N° 18: Socialización	91
Tabla N° 19: Escuchar y entender	92
Tabla N° 20: Comunicación Eficaz.	93
Tabla N° 21: Prueba de normalidad del clima organizacional y la comunicación eficaz.	95
Tabla N° 22: Correlación entre Clima Organizacional y la Comunicación Eficaz.	96
Tabla N° 23: Ambiente organizacional y la Comunicación Eficaz.	98

Tabla N° 24: Organización y la Comunicación Eficaz.	99
Tabla N° 25: Comportamiento y la Comunicación Eficaz.	101
Tabla N° 26: Estructura y la Comunicación Eficaz.	103
Tabla N° 27: Responsabilidad y la Comunicación Eficaz.	104

Lista De Figuras

	Página
Figura N° 01: Diagrama del diseño correlacional	73
Figura N° 02: Ambiente organizacional.	83
Figura N° 03: Organización.	84
Figura N° 04: Comportamiento.	85
Figura N° 05: Estructura.	86
Figura N° 06: Responsabilidad.	87
Figura N° 07: Clima Organizacional.	88
Figura N° 08: Experiencias internas.	89
Figura N° 09: Relación.	90
Figura N° 10: Socialización.	91
Figura N° 11: Escuchar y entender.	92
Figura N° 12: Comunicación Eficaz.	93
Figura N° 13: Clima Organizacional y la Comunicación Eficaz	97
Figura N° 14: Ambiente organizacional y Comunicación Eficaz	98
Figura N° 15: Organización y la Comunicación Eficaz	100
Figura N° 16: Comportamiento y la Comunicación Eficaz.	102
Figura N° 17: Estructura y la Comunicación eficaz.	103
Figura N° 18: Responsabilidad y la Comunicación eficaz.	105

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: determinar la relación existente entre el Clima Organizacional y la Comunicación Eficaz del personal docente y administrativo, en la Institución Educativa Nicanor Rivera Cáceres N° 7050, Barranco – 2012.

El diseño del presente estudio de investigación es No experimental, de corte transversal y de tipo correlacional. La población y la muestra estuvo conformada por 66 sujetos entre el personal docente y administrativo de la Institución Educativa “Nicanor Rivera Cáceres”- N°7050. Se aplicó la técnica de la encuesta con cuestionario tipo escala de Likert para ambas variables.

En la investigación los resultados obtenidos fueron mediante el coeficiente de correlación de Pearson, evidencian que existe una baja correlación de $r = 0,489$ entre clima organizacional y la comunicación eficaz del personal docente y administrativo de la Institución Educativa Nicanor Rivera Cáceres N° 7050, Barranco – 2012; con un nivel de confianza del 95% y con el valor de significancia de $\alpha = 0,05$ y $p = 0,000$.

Palabras claves: Clima Organizacional - Comunicación Eficaz

Abstract

The present research has the overall objective to determine the relation between the Organizational Climate and the Effective Communication in the teachers and administrative staff at the School No. 7050 "Nicanor Rivera Caceres", Barranco - 2012.

The design of this research is Not Experimental, of cross-section and correlational type. The study population and the sample consisted of 66 people among teachers and administrative personnel from the School No. 7050 "Nicanor Rivera Caceres". The technique used in this research was the survey with a Likert-type scale questionnaire for both variables.

In this research, the obtained results by the correlation of Pearson, show that there is a low correlation of $r = 0,489$ between Organizational Climate and the Effective Communication among the teachers and administrative staff of the School No. 7050 "Nicanor Rivera Caceres "Barranco - 2012, with a confidence level of 95%, and the significance value of $\alpha = 0,05$ and $p = 0.000$.

Key words: Organizational Climate – Effective Communication

Introducción

El clima organizacional es el factor clave determinante del resto de los factores que operan dentro de las instituciones educativas de educación básica regular.

El quehacer educativo requiere de un clima organizacional adecuado donde la comunicación sea eficaz y fluya de manera armónica, es por eso que esta investigación resulta relevante, nos permitirá conocer la relación que existe entre clima organizacional y la comunicación eficaz en el personal docente y administrativo de la Institución Educativa “Nicanor Rivera Cáceres N°7050 de Barranco. Existen tesis sobre clima organizacional y otros factores educativos, pero muy pocas que directamente hablen de clima organizacional y comunicación eficaz.

Nosotras deseamos conocer la relación que existe entre el clima organizacional y la comunicación eficaz, con el fin de mejorar la organización, comportamiento, estructura y la responsabilidad entre el personal docente y administrativo de la institución educativa, así poder brindar un servicio de calidad a la comunidad de Barranco.

En el **Capítulo I**, presentamos el problema de investigación; donde se aborda el planteamiento y formulación del problema general y los problemas específicos, la justificación, las limitaciones, los antecedentes y se da a conocer el objetivo general y los objetivos específicos de la investigación.

En el **Capítulo II**, presentamos el marco teórico; donde se hace un análisis de las variables de estudio: clima organizacional y la comunicación eficaz, así como también de las dimensiones consideradas en cada variable.

En el **Capítulo III**, presentamos el marco metodológico; donde se formula la hipótesis general y las hipótesis específicas, se definen conceptual y operacionalmente las variables, se da a conocer el tipo de estudio y el diseño que se utilizó para la investigación, se presenta también la población y la muestra representativa sujeta al estudio, los instrumentos y técnicas utilizados

para la recolección de la información, así como la validez y confiabilidad de los instrumentos y los métodos de análisis de datos.

En el **Capítulo IV**, presentamos los resultados de la investigación; donde se realiza el análisis descriptivo e interpretación de los datos, la prueba de hipótesis y la discusión de los resultados.

Finalmente, establecemos las conclusiones y sugerencias a las que hemos llegado después de todo este proceso de investigación y damos a conocer las referencias bibliográficas utilizadas.